



## UNIVERSITAS SYIAH KUALA UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

---

### ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

#### TITLE

PENGARUH PENGALAMAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK: KEPERCAYAAN MEREK SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI (PENELITIAN EMPIRIS PADA PRODUK HANDPHONE DI KOTA BANDA ACEH)

#### ABSTRACT

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman merek terhadap loyalitas merek melalui kepercayaan merek sebagai variabel pemediasi. sampel penelitian sebanyak 100 orang pengguna handphone merek nokia dan samsung di kota banda aceh. pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan selanjutnya peralatan analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis). penelitian menemukan bahwa pengalaman merek berpengaruh secara langsung terhadap kepercayaan merek. kepercayaan merek berpengaruh positif terhadap loyalitas merek handphone merek nokia dan samsung. pengalaman merek dan kepercayaan merek secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas merek. pengaruh langsung (direct effect) pengalaman merek terhadap loyalitas merek sebesar 13,62 persen, dan berpengaruh langsung (direct effect) kepercayaan merek terhadap loyalitas merek sebesar 25,70 persen. pengalaman merek berpengaruh positif terhadap loyalitas melalui kepercayaan merek sebagai variabel pemediasi. pengaruh tidak langsung (indirect effect) pengalaman merek terhadap loyalitas merek melalui kepercayaan merek lebih besar bila dibandingkan dengan pengaruh langsung (direct effect) pengalaman merek terhadap loyalitas merek, sehingga dapat disimpulkan bahwa keberadaan kepercayaan merek memperkuat pengaruh pengalaman merek terhadap loyalitas merek.